

GOBIERNO DE PUERTO RICO

20ma. Asamblea
Legislativa

3ra. Sesión
Ordinaria

CÁMARA DE REPRESENTANTES

R. C. de la C. 259

12 DE ENERO DE 2026

Presentada por el representante *Nieves Rosario*

Referida a la Comisión de Gobierno

RESOLUCIÓN CONJUNTA

Para ordenar al Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico (NET) establecer y operar una línea telefónica de asistencia directa, libre de costos, dedicada exclusivamente a la atención de emergencias de servicio, averías de infraestructura y querellas de los consumidores de telecomunicaciones; disponer sobre su funcionamiento y divulgación; y para otros fines relacionados.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La Ley de Telecomunicaciones de Puerto Rico de 1996 (Ley Núm. 213-1996, según enmendada), establece como política pública que el servicio de telecomunicaciones es un servicio público esencial, cuya prestación persigue un fin de alto interés público. Asimismo, la Asamblea Legislativa ha reconocido que la industria persigue el fin público de proveer a la población acceso adecuado a servicios a tarifas razonables.

El Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico (NET), anteriormente conocido como la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones, tiene la facultad y el deber de proteger los derechos de los consumidores y velar por el interés público. Entre los derechos fundamentales de los usuarios se encuentran: disfrutar del servicio sin interrupciones irrazonables, que las interrupciones inevitables se corrijan con rapidez y que toda disputa sobre facturas o servicios se tramite de forma equitativa y diligente.

Actualmente, la Ley dispone procedimientos para la resolución de disputas y otorga al NET jurisdicción primaria para revisar adjudicaciones de querellas. Además, el NET tiene la facultad de atender situaciones de emergencia para lograr la restauración de

infraestructura y facilitar la recuperación de sistemas. Sin embargo, se hace necesario un mecanismo más ágil, directo y accesible que permita a la ciudadanía reportar situaciones críticas o violaciones a sus derechos en tiempo real, sin las dilaciones que pueden conllevar los procesos administrativos ordinarios.

Esta Asamblea Legislativa entiende meritorio ordenar la creación de una línea de emergencia y quejas dedicada, fortaleciendo así la capacidad fiscalizadora del NET y garantizando el cumplimiento de la política pública de "asegurar a los ciudadanos de Puerto Rico, mejores y más variados servicios.

RESUÉLVESE POR LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE PUERTO RICO:

1 Sección 1.- Se ordena al Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico (en
2 adelante, "NET"), creado en virtud del Plan de Reorganización de la Junta
3 Reglamentadora de Servicio Público, establecer una línea telefónica de asistencia directa
4 y libre de cargos para el consumidor.

5 Sección 2.- La línea telefónica establecida en la Sección 1 tendrá los siguientes
6 propósitos y funciones principales:

7 Recibir reportes de emergencias relacionadas con la infraestructura de
8 telecomunicaciones, tales como postes caídos, cables expuestos o situaciones que
9 representen un peligro para la seguridad pública, facilitando la coordinación que exige
10 la ley para su reparación o remoción.

11 Canalizar querellas urgentes sobre interrupciones de servicio que excedan un
12 tiempo razonable, para asegurar la acreditación de la parte proporcional de la renta
13 básica según dispone la ley.

14 Orientar a los consumidores sobre el proceso de resolución de disputas y querellas
15 de facturación establecido en el Capítulo III, Artículo 12 de la Ley 213-1996.

1 Recibir denuncias sobre prácticas prohibidas como la imposición de proveedor
2 ("slamming") o cargos no solicitados ("cramming")

3 Sección 3. — El NET adoptará los protocolos necesarios para que esta línea opere
4 de manera eficiente, integrando, cuando sea posible, esta herramienta con sus facultades
5 existentes para conducir inspecciones e investigaciones.

6 Sección 4. — Se ordena al NET realizar una campaña de orientación masiva para
7 divulgar el número de esta línea de emergencia y quejas a través de toda la Isla. El NET
8 podrá requerir a las compañías de telecomunicaciones que incluyan dicho número en sus
9 facturas o portales web, amparándose en su facultad para adoptar reglas que aseguren
10 el cumplimiento de la ley y la protección de los consumidores.

11 Sección 5. — El NET tendrá un término de noventa (90) días, contados a partir de
12 la aprobación de esta Resolución Conjunta, para habilitar la línea y comenzar sus
13 operaciones.

14 Sección 6. — Los fondos necesarios para la implementación de esta Resolución
15 provendrán del presupuesto de gastos de funcionamiento del NET, el cual se nutre de
16 los cargos por reglamentación y el Fondo Especial de la Junta Reglamentadora de
17 Servicio Público, Negociado de Telecomunicaciones.

18 Sección 7. — Esta Resolución Conjunta comenzará a regir inmediatamente
19 después de su aprobación.